

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Rumah sakit merupakan salah satu pelayanan jasa di bidang kesehatan. Dalam melakukan aktivitasnya rumah sakit tidak akan terlepas dari perkembangan ilmu pengetahuan dan teknologi. Seiring dengan meningkatnya kesadaran masyarakat dan tuntutan terhadap pelayanan jasa kesehatan yang semakin baik, menyebabkan nilai masyarakat berubah terhadap jasa pelayanan kesehatan yang bermutu. Perubahan ini merupakan tantangan bagi rumah sakit untuk bisa bersaing dengan rumah sakit lain. Salah satu bentuk daya saing yang harus diciptakan oleh rumah sakit adalah upaya meningkatkan kualitas pelayanan secara terus menerus disetiap unit pelayanan.

Instalasi farmasi merupakan salah satu unit pelayanan penunjang di rumah sakit, yang pelayanannya langsung kepada pengguna jasa. Hal tersebut diperjelas dalam Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia no. 58 tahun 2014 tentang Standar Pelayanan Kefarmasian di rumah sakit, yang menyebutkan bahwa pelayanan kefarmasian adalah suatu pelayanan yang langsung dan bertanggungjawab kepada pelanggan yang berkaitan dengan sediaan farmasi dengan maksud mencapai hasil yang pasti untuk meningkatkan mutu kehidupan pasien. Pentingnya instalasi farmasi di rumah sakit menyebabkan rumah sakit harus mengelola unit tersebut dengan mutu yang baik.

Pelayanan kesehatan yang bermutu adalah pelayanan kesehatan yang dapat memuaskan setiap pemakai jasa pelayanan sesuai dengan kepuasan rata-rata penduduk serta penyelenggaraannya sesuai dengan kode etik dan standar pelayanan yang telah ditetapkan (Azwar, 2008). Dua unsur penting dalam upaya

peningkatan pelayanan kesehatan adalah pemenuhan standar pelayanan yang telah ditetapkan dan tingkat kepuasan pelanggan sebagai pengguna jasa. Kepuasan pelanggan merupakan salah satu keunggulan bersaing bagi rumah sakit dalam mempertahankan pelanggannya dan membuat rumah sakit mampu terus bersaing dan berkembang. Bila pelanggan puas, bukan hanya pelanggan yang diuntungkan, tetapi juga rumah sakit akan dipromosikan.

Kepuasan pelanggan juga dapat mempengaruhi minat untuk kembali ke rumah sakit yang sama. Pengukuran tingkat kepuasan tidak hanya erat dengan kondisi produk barang atau jasa namun juga dengan persepsi dari pengguna jasa. Persepsi pengguna jasa tentang pelayanan memegang peranan yang sangat penting. Persepsi masyarakat tentang kualitas dan pengaruhnya terhadap pemanfaatan jasa kesehatan merupakan indikator utama keberhasilan jasa pelayanan kesehatan (Rifai, 2005).

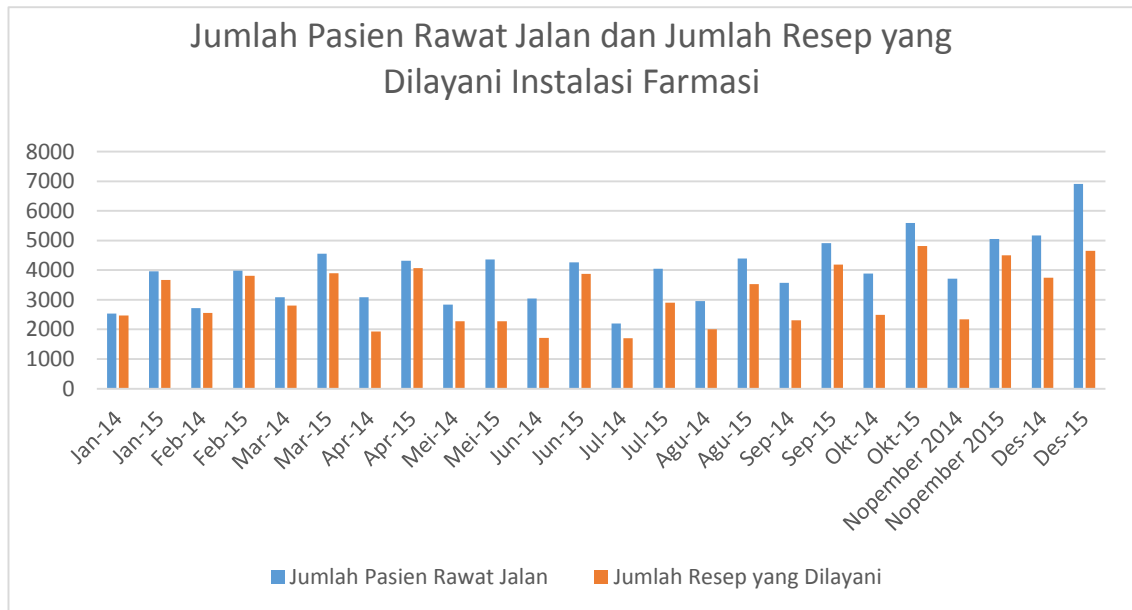
Beberapa penelitian yang menghubungkan kualitas pelayanan dengan kepuasan di farmasi. Penelitian Sa'adah *et al* (2014) tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien rawat jalan dengan menggunakan 7 (tujuh) dimensi yaitu : lokasi, sikap petugas, kecepatan pelayanan, KIE (Komunikasi, Informasi, dan Edukasi) obat, ketersediaan obat, harga obat, fasilitas. Tujuh dimensi tersebut berperan dalam membentuk kepuasan pengguna jasa. Oparah dan Kikanme (2006) melakukan penelitian tentang kepuasan di apotek dengan menggunakan beberapa dimensi mutu yaitu sikap petugas, kompetensi apoteker, ketersediaan obat, fasilitas, pelayanan diluar obat (imunisasi, tes kehamilan, dll), lokasi, jam apotek yang terus menerus, harga obat, rekam medik obat, kepuasan pada ketersediaan obat asli, apoteker, dan barang-barang konsumsi ibu rumah tangga. Hasilnya menunjukkan bahwa yang mempengaruhi kepuasan adalah sikap petugas, pemberi informasi obat, jam buka yang nyaman, dan ketersediaanya obat asli. Dimensi yang tidak mempengaruhi kepuasan adalah lokasi. Kamei *et al*

(2001) mengembangkan tujuh indeks evaluasi untuk pelayanan farmasi yaitu sikap apoteker, ketersediaan obat bebas, jam buka yang nyaman, fasilitas, ketersediaan pelayanan khusus, lokasi yang nyaman dan catatan obat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa yang dinilai penting dan mempengaruhi kepuasan adalah memberikan informasi dan penjelasan, kenyamanan membuka apotek. Fasilitas yang nyaman dan ketersediaan obat bebas sedikit mempengaruhi kenyamanan, sedangkan lokasi tidak mempengaruhi kepuasan.

Pelayanan resep merupakan titik akhir pengguna jasa dalam proses pelayanan kesehatan di rumah sakit. Pelayanan resep dimulai dari penerimaan resep sampai dengan penyerahan obat kepada pengguna jasa. Banyaknya permintaan obat di rumah sakit, baik poli rawat jalan maupun rawat inap akan meningkatkan waktu pelayanan, meningkatnya jumlah orang dan juga waktu tunggu yang lama, sehingga akan mengakibatkan pengguna jasa di instalasi farmasi merasa dirugikan karena waktu pelayanan yang lama. Waktu tunggu merupakan masalah yang sering menimbulkan kendala pelanggan di beberapa rumah sakit.

Rumah Sakit Islam Malang atau RSI Unisma adalah rumah sakit umum swasta Kelas C, yang beralamat di Jalan MT. Haryono no. 139 Kelurahan Dinoyo Kecamatan Lowokwaru. Instalasi farmasi RSI Unisma melayani 24 jam untuk rawat jalan, rawat inap, unit gawat darurat. Terdapat dua loket pelayanan yaitu loket pengguna jasa umum dan loket peserta asuransi (BPJS maupun asuransi lainnya). Berdasarkan hasil laporan tahunan pada tahun 2014 – 2015 tentang jumlah resep yang dilayani oleh instalasi farmasi dengan jumlah kunjungan rawat jalan, dengan asumsi setiap pengguna jasa yang berkunjung ke instalasi rawat

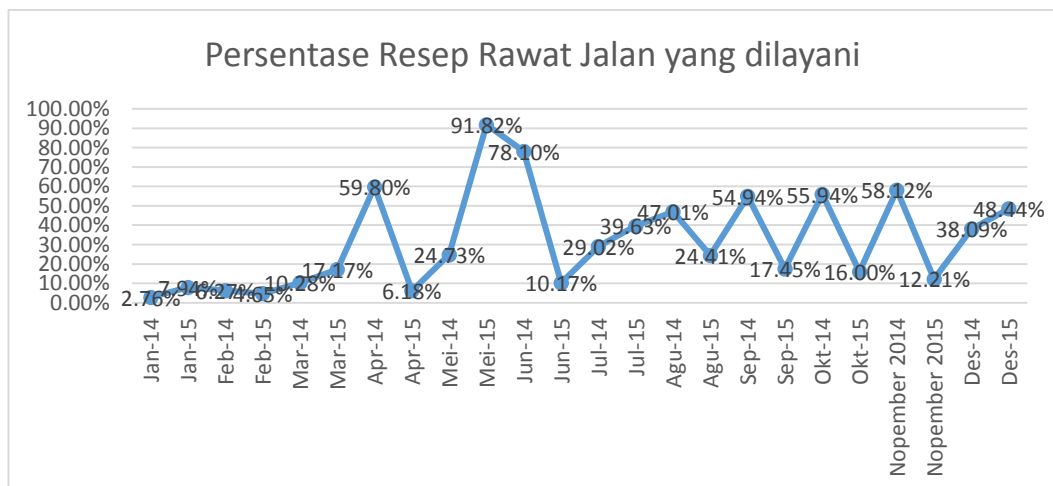
jalan memperoleh resep, maka diperoleh estimasi jumlah presentase resep obat yang dibeli di instalasi farmasi RSI Unisma adalah sebagai berikut :



Sumber: Laporan Tahunan RSI Unisma Malang Tahun 2014-2015

Gambar 1.1 Jumlah pasien rawat jalan dan jumlah resep yang dilayani instalasi farmasi

Berdasarkan gambar 1.1 menunjukkan bahwa adanya selisih antara jumlah kunjungan pengguna jasa rawat jalan dengan jumlah pengguna jasa yang dilayani di instalasi farmasi setiap bulannya.



Sumber: Laporan Tahunan RSI Unisma Malang Tahun 2014-2015

Gambar 1.2 Presentase jumlah resep yang dilayani instalasi farmasi

Pada gambar 1.2 didapatkan presentase jumlah resep yang dilayani instalasi farmasi RSI Unisma kalau dirata-rata terjadi penurunan jumlah kunjungan pada tahun 2014 sebanyak 38,76% dan pada tahun 2015 sebanyak 24,67%. Penurunan jumlah kunjungan ke instalasi farmasi diduga terjadi karena kepuasan terhadap pelayanan instalasi farmasi yang belum sesuai dengan yang diharapkan pengguna jasa. Penurunan kepuasan pengguna jasa berpotensi mengakibatkan kehilangan pemasukan pendapatan instalasi farmasi.

Studi pendahuluan yang dilakukan di instalasi farmasi RSI Unisma Berdasarkan hasil observasi rata-rata waktu tunggu untuk resep obat non racikan (obat jadi) adalah 43,99 menit dan untuk obat racikan 55,32 menit, kejadian kesalahan pemberian obat masih ada. Data tersebut menunjukkan bahwa pelayanan di instalasi farmasi RSI Unisma belum memenuhi standar pelayanan minimal farmasi rumah sakit yang ditetapkan dalam surat Keputusan Menteri Kesehatan no.129/Kepmenkes/sk/II/2012 tentang standar pelayanan minimal rumah sakit. Keputusan tersebut menyatakan bahwa waktu tunggu pelayanan obat jadi adalah ≤ 30 menit dan tidak adanya kejadian kesalahan pemberian obat. Hasil wawancara peneliti pada bulan September 2015 kepada lima orang pengguna jasa instalasi farmasi yang menunggu resep mengatakan beberapa keluhan. Keluhan tersebut antara lain lamanya menunggu untuk mendapatkan obat, jarak antara nomor antrian satu dengan antrian berikutnya lama, bila obat stok kosong, pelanggan mendapat *copy* resep sehingga harus membeli obat di tempat lain.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa pengguna jasa rawat jalan dengan membayar secara tunai memberi alasan tidak mengambil obat di instalasi farmasi RSI Unisma dikarenakan harus menunggu lama, petugas kurang dalam menyampaikan informasi tentang obat yang diberikan, harga obat yang mahal, dan mereka sudah mempunyai apotek langganan yang bisa mengantarkan obat ke rumah.

Peran farmasi yang cukup besar sebagai *revenue center* rumah sakit, serta semakin banyaknya apotek disekitar RSI Unisma haruslah ditindaklanjuti. Tindak lanjut rumah sakit dapat berupa perhatian lebih besar terhadap peningkatan mutu pelayanan di instalasi farmasi agar pengguna jasa tidak beralih. Peningkatan mutu menjadi tantangan bagi setiap petugas di instalasi farmasi untuk mempertahankan dan meningkatkan penjualan serta memberikan kepuasan kepada pelanggannya, sehingga instalasi farmasi tersebut dapat bertahan dan berkembang dalam persaingan yang semakin ketat. Untuk itu perlu dilakukan suatu penelitian yang mengarah kepada kepuasan dan kualitas pelayanan.

Meskipun penelitian sebelumnya tentang kualitas pelayanan dan kepuasan pasien telah banyak dilakukan, namun penelitian-penelitian tersebut tidak dapat digeneralisasikan dan diimplementasikan pada semua lingkup pemberi jasa khususnya di instalasi farmasi. Perbedaan utama penelitian terdahulu adalah pada responden, instrumen penelitian yang digunakan, dan lokasi yang dipakai. Pada penelitian ini akan digunakan instrumen yang diadopsi dari penelitian Sa'adah *et al* (2014). Sa'adah *et al* telah menggabungkan beberapa instrumen kualitas pelayanan yang dilakukan di farmasi pada peneliti yang lain.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa instalasi farmasi di RSI Unisma. Hasil penelitian ini diharapkan akan menjadi dasar memperbaiki kepuasan pelayanan di instalasi farmasi sehingga pengguna jasa lebih nyaman berobat di RSI Unisma.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan diatas, maka pokok permasalahan yang dikaji dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut:

1. Apakah lokasi berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa instalasi farmasi ?

2. Apakah sikap petugas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa instalasi farmasi ?
3. Apakah kecepatan pelayanan berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa instalasi farmasi ?
4. Apakah KIE (Komunikasi, Informasi, dan Edukasi) obat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa instalasi farmasi ?
5. Apakah ketersediaan obat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa instalasi farmasi ?
6. Apakah harga obat berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa instalasi farmasi ?
7. Apakah fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa instalasi farmasi ?

1.3 Tujuan Penelitian

1.3.1 Tujuan Umum : Untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa instalasi farmasi di RSI Unisma

1.3.2 Tujuan Khusus

1. Untuk mengetahui pengaruh lokasi terhadap kepuasan pengguna jasa di instalasi farmasi
2. Untuk mengetahui pengaruh sikap petugas terhadap kepuasan pengguna jasa instalasi farmasi
3. Untuk mengetahui pengaruh kecepatan pelayanan terhadap kepuasan pengguna jasa instalasi farmasi
4. Untuk mengetahui pengaruh KIE (Komunikasi, Informasi, dan Edukasi) obat terhadap kepuasan pengguna jasa instalasi farmasi
5. Untuk mengetahui pengaruh ketersediaan obat terhadap kepuasan pengguna jasa instalasi farmasi

6. Untuk mengetahui pengaruh harga obat terhadap kepuasan pengguna jasa instalasi farmasi
7. Untuk mengetahui pengaruh fasilitas berpengaruh terhadap kepuasan pengguna jasa instalasi farmasi.

1.4 Manfaat

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi :

1. Manfaat praktis

Penelitian ini diharapkan sebagai langkah awal untuk mengidentifikasi permasalahan dan memberi kontribusi untuk perbaikan layanan khususnya di instalasi farmasi. Semakin baik pengelolaan di instalasi farmasi RSI Unisma akan meningkatkan mutu dan kepuasan pelanggan.

2. Manfaat akademis

Hasil penelitian ini diharapkan memberikan manfaat untuk referensi tentang kualitas pelayanan dan kepuasan khususnya di instalasi farmasi.

